



Automatická kontrola nad dodržováním SLA ve Photon Managementu

Photon Management, s.r.o (dceřiná společnost Photon Energy a.s. *) se zabývá monitoringem a údržbou solárních elektráren. Mezi typické služby, které společnost nabízí svým zákazníkům patří zejména preventivní údržba, monitorování výkonu a výkaznictví, opravářské práce, vedení účetnictví, podpora ostrahy a komplexní pojištění solárních elektráren po celou dobu jejich životnosti.

Protože zákazníků a tedy aktivních projektů ve Photon managementu neustále přibývá, bylo nutné hledat způsoby

- 1) jak dodržovat nasmlouvané reakční doby ve smlouvách SLA
- 2) jak automaticky elektrárnám generovat reporty.

Pro tyto úkoly byl vybrán systém **TaskManager**, který výše zmíněné požadavky pomáhá řešit následovně:

V případě, kdy monitorovací systém elektrárny zaznamená poruchu nebo abnormalitu informuje operátora. Ten zakládá do TaskManageru nový úkol pro technika. Zakládá jej do skupiny *Nové úkoly*. Přiřazený technik dostane zprávu o novém úkolu e-mailem nebo v případě závažného problému i formou SMS. Technik úkol přijme tím, že jej přesune do skupiny *Přijaté úkoly*. TaskManager na pozadí sleduje čas od vytvoření úkolu po přijetí technikem a pokud jej technik do definované doby (4h) nepřijme, zasílá e-mailovou zprávu o neaktivitě na úkolu operátorovi. Ten potom může rychle jednat, aby se s řešením problému neotálelo a nezvyšovalo se riziko nesplnění SLA. Například technikovi zavolá a zjistí důvody, proč úkol nepřijal nebo úkol přeřadí jinému technikovi. Poté technik na úkolech pracuje (když na úkolu začne pracovat, přesune jej ze skupiny *Přijaté úkoly* do skupiny *V řešení*).

Jakmile technik úkol dokončí přesune jej ze skupiny *V řešení* do skupiny *Ke kontrole* (může k tomu kromě běžného počítače využít i mobilní přístup do systému). Jakmile se operátorovi objeví úkol ve skupině *Ke kontrole*, zkontroluje jej, případně upřesní text reportu a jedním klikem automaticky generuje report formátu MS Word a přesouvá jej do skupiny *Hotové úkoly*. Až se report odešle poštou zákazníkovi, přesouvá se úkol do skupiny *Odeslané* a úkol je kompletně ukončen.

V průběhu celé doby řešení úkolů vidí operátor u všech úkolů čas zbývající do konce reakční doby smlouvené v SLA.



Nové	V řešení	Přijaté	Ke kontrole	Hotové	Odeslané
				SLA	Uživatel
	7	FVE Miláno	výměna vadného střídače	00:33:48	Černý
	1	FVE Benátky	Výpadek VN		Olejník
	5	FVE Benátky	voda v dolní trafostanici	15:40:24	Olejník
	6	FVE Benátky	výměna DC switch	15:40:50	Olejník

* Společnost Photon Energy a.s. poskytuje komplexní řešení v oblasti solární energie, má pobočky v České Republice, Slovensku, Německu, Itálii a Austrálii. Její obrat za rok 2010 byl 2.5 miliardy Kč.